

The background is a solid orange color. It is filled with numerous blue line-art icons of houses of various sizes and orientations. A large, thick pink magnifying glass is positioned in the center-right of the image, with its lens focused on a single house icon. The handle of the magnifying glass extends towards the bottom right corner.

# Woning zoeken

Tips en inzichten  
voor een klantgericht proces

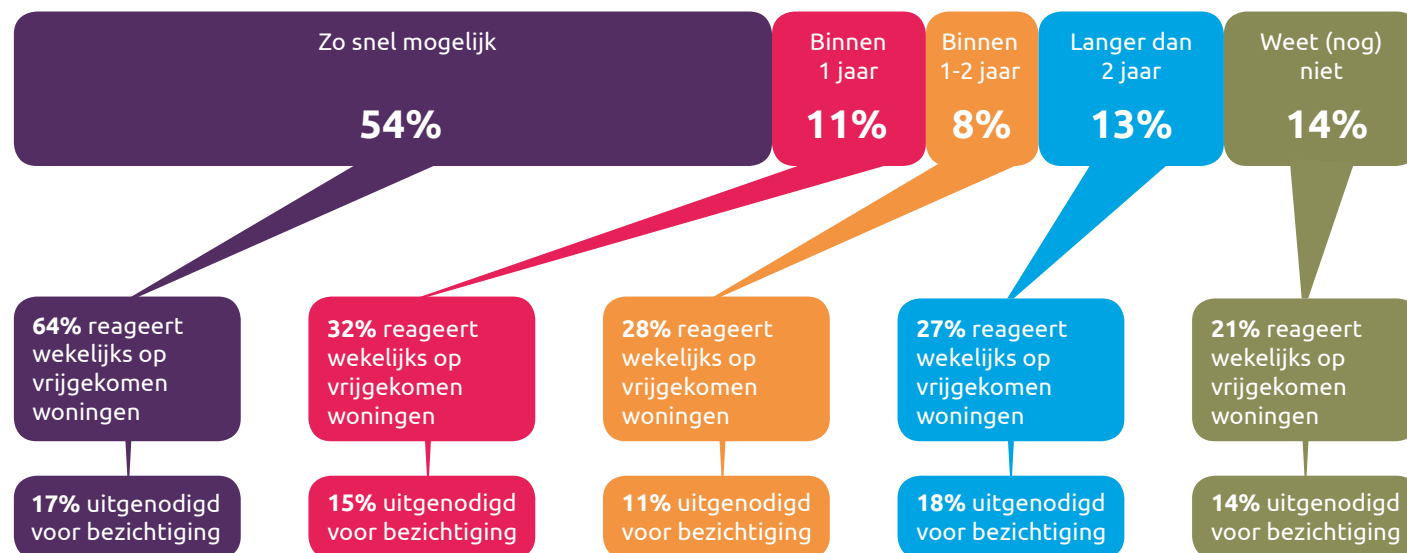
# Inhoud

Hoe wordt de dienstverlening bij het zoeken naar een huurwoning gewaardeerd? Van huurders die na lange tijd op de wachtlijst een nieuwe woning hebben betrokken, wordt dit al in beeld gebracht. Maar hoe tevreden zijn woningzoekenden die (nog) geen woning hebben gevonden over de dienstverlening van de corporatie van wie zij eventueel een woning willen gaan huren? Met een onderzoek onder ruim 1650 woningzoekenden brachten we dit in beeld. In deze special zoomen we in op de resultaten. Waar gaat voor deze groep het proces goed en waar is nog verbetering mogelijk? En ook: waarin zien we verschillen met de huurders die inmiddels een nieuwe woning hebben betrokken?

# Actief woningzoekenden niet altijd direct verhuisgeneigd

Ruim de helft van de actief geregistreerde woningzoekenden (potentiële huurders die afgelopen jaar minimaal één keer hebben gereageerd op een woning) geeft aan zo snel mogelijk te willen verhuizen. Dit betekent ook dat bijna de helft géén directe verhuisplannen heeft. Redenen die mensen geven om toch ingeschreven te staan zijn: wachttijd opbouwen, voor de zekerheid, of om het aanbod in de gaten te houden. Een groot deel van deze woningzoekenden reageert frequent op vrijgekomen woningen, terwijl ze aangeven niet direct verhuisgeneigd te zijn. Ook ontvangen zij uitnodigingen voor bezichtigingen.

## Hoe snel wil een woningzoekende verhuizen



## Toewijzingsproces op een te grote groep gericht

Deze cijfers laten duidelijk zien dat vanaf het eerste moment het toewijzingsproces op een te grote groep woningzoekenden is gericht. Dit brengt onnodige administratieve taken met zich mee en veroorzaakt no show bij bezichtigingen. Ook verkleint het de kansen voor direct verhuisgeneigden om op korte termijn in aanmerking te komen voor een woning.

Woningzoekenden moeten vaak reageren om hun kansen op een woning te kunnen inschatten. Denk er als corporatie dus over na hoe je huurders die niet direct willen verhuizen, kunt onderscheiden van de groep die dit wel wil.

# Wachttijd maakt woningzoekenden kritisch over inschrijfprocedure



Wachttijsten zijn een veel voorkomend fenomeen bij corporaties. En het is maar de vraag of deze in de komende jaren kunnen worden ingekort. Bij woningzoekenden zorgt het voor veel onvrede over het proces van zoeken. Ze noemen het als een van de belangrijkste verbeterpunten voor de inschrijfprocedure. Enerzijds omdat de termijn waarop ze verwachten een woning te krijgen

toegewezen niet overeenkomt met hun eigen verhuisplannen. Anderzijds omdat vaak helemaal niet duidelijk is op welke termijn ze kans maken op een nieuwe woning. Zo geeft bijna een derde (31%) aan niet te weten wanneer ze verwachten een woning te krijgen toegewezen. Onder woningzoekenden die aangeven zo snel mogelijk te willen verhuizen, ligt dit met 28% wel iets lager, maar is nog altijd aanzienlijk te noemen.

## Blijdschap nieuwe woning maakt positiever

Deze onvrede lijkt bij de huurders die net een nieuwe woning hebben betrokken, snel weg te zakken. De blijdschap met de nieuwe woning maakt hen een stuk positiever over het inschrijvingsproces voor een nieuwe woning.

## Woningzoekenden

## Nieuwe huurder

Duidelijkheid informatie inschrijving:

6,8

7,7

Gemak inschrijving:

7,0

8,0

## Lange wachttijden zorgen voor onnodige reacties

De lange wachttijden zorgen ervoor dat mensen op alles gaan reageren wat langs komt. Ruim een kwart van de woningzoekenden (27%) geeft aan vooral te reageren op woningen waarop ze de meeste kans maken, ook al voldoet het niet aan hun voorkeur. Onder de direct verhuiscandidateen ligt dit met 33% zelfs nog iets hoger.

## Blijf communiceren over slagingskans

Het vroegtijdig en blijven communiceren over de slagingskansen/wachttijden en een duidelijke toelichting hoe dit tot stand komt, kan helpen om deze onvrede gedeeltelijk weg te nemen. Bij woningzoekenden leeft het beeld dat de toewijzing niet altijd eerlijk gebeurt en ze onnodig lang op een woning moeten wachten.

# Wat zeggen woningzoekenden over de wachttijden?

*Vind het belachelijk dat de wachttijd gemiddeld 10 jaar is maar dat je elke 5 jaar € 35 moet betalen.*

*Aangeven verwachte wachttijd zou fijn zijn, zodat je een indicatie hebt.*

*Simpelweg de wachtduur.*

*Meer mogelijkheden op een huis. Wachttijd is zeker een jaar of 7 voor een degelijk huisje. We kunnen in Nederland amper nog een huis huren als twintiger, dan zal je moeten kopen. Maar ook dat is lastig aangezien sparen ook onmogelijk wordt gemaakt.*

*De kansen zijn 1 op 300 mensen. Dit kan gewoon niet zo. Kans op een andere huurwoning is ontzettend klein. Dit systeem moet anders.*

*Duidelijkheid, het waarom je geen kans maakt.*

# Onnodige reacties door onduidelijkheid toewijzingsregels

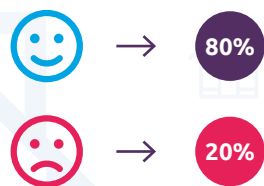


Onder woningzoekenden leeft nog het beeld dat hun reageergedrag meeweegt in een toekomstige toewijzing. Daarom zien we woningzoekenden die aangeven niet direct verhuiscapabel te zijn, ook reageren op vrijgekomen woningen. De onduidelijkheid omtrent toewijzingsregels helpt hier niet bij. Met het invoeren voor passend toewijzen zijn de spelregels nu vaak nog onduidelijker.

## Niet duidelijk waar op gereageerd kan worden

Dat blijkt ook uit ons onderzoek, twintig procent van de woningzoekenden geeft aan dat het voor hen niet duidelijk is op welke woningen ze mogen reageren. Vooral de criteria rondom de inkomenseisen zorgen voor onduidelijkheid. Daarnaast geven woningzoekenden aan dat het aanbod passende woningen dat zij ontvangen, voor verwarring zorgt. Het sluit niet aan bij hun profiel en wensen, of ze ontvangen een aanbod waar ze dan vervolgens niet op kunnen reageren.

## Duidelijk op welke woningen men mag reageren



## Heldere communicatie van groot belang

Heldere communicatie en informatie richting de woningzoekenden over woningen waarop ze wel en niet mogen reageren, is van grote invloed op de tevredenheid. Dat is goed terug te zien in het cijfer voor de dienstverlening: is duidelijk op welke woningen mag worden gereageerd dan levert dit gemiddeld een 7,0 op voor het proces van een woning zoeken. Is dit niet duidelijk, dan daalt dit cijfer naar een 5,9.

	Inschrijven	Reageren	Bezichtigen	Contact	Totaal		
Weet op welke woning gereageerd mag worden (80%)	7,0	7,2	6,8	7,2	7,2	6,5	7,0
Weet niet op welke woning gereageerd mag worden (20%)	5,8	6,1	5,8	6,2	6,7	5,4	5,9

# Wat zeggen woningzoekenden over de toewijzingsregels?

**Nog te regelmatig woningen aangeboden die alleen voor ouderen zijn.**

**Als er staat passend aanbod, ga ik kijken, zijn het voornamelijk seniorenwoningen. Dat vind ik absoluut geen passend aanbod!**

**Bij sommige van dezelfde woningen kan je de ene keer wel in aanmerking komen en een andere keer, kan het niet vanwege je inkomen?**

**Ik kan op lagere huurprijzen reageren, maar dan kom ik achteraan te staan i.v.m. middeninkomen. Dit heeft totaal geen nut en kan net zo goed niet reageren, maar wordt nergens aangegeven. Pas duidelijk na telefoontje met woningbouw.**

# Funda voor huurwoningen

Potentiële huurders verwachten vaak de functionaliteiten die ze ook op Funda kunnen vinden. Op zoek naar een nieuwe woning, willen ze graag weten wat de kenmerken van de woning zijn. Hoe ziet de woning eruit, wat is de staat van onderhoud, hoe groot zijn de kamers, of in wat voor buurt staat de woning?

## Woninginformatie vaak onder de maat

Het is een van de onderdelen waar nieuwe huurders het meest kritisch over zijn. Ook woningzoekenden geven aan dat er op dit gebied nog veel terrein is te winnen.



Op dit moment is de informatie die woningzoekenden over de woning kunnen vinden te summier. Foto's en plattegronden ontbreken in veel gevallen. Dit maakt dat een vijfde van de woningzoekenden ontevreden is over de informatie die beschikbaar is over de aangeboden woningen. Het belemmert potentiële huurders om gericht te kunnen reageren op woningen die voldoen aan hun wensen. Dit vergroot de kans op no shows bij bezichtigingen.



# Wat zeggen woningzoekenden over de informatie over de woningen op de website?

Weinig foto's en wat de staat is van de woning en tuin.

Vaak is er geen foto, plattegrond of andere info.

Over de wijk waar de woning staat. Is het een kindvriendelijke buurt. Welke staat het is.

Meer foto's van de binnenzijde van de woningen. Meer info over de buurt.

Slechte en weinig foto's van de woning en vaak geen foto's van de kamers of tuin of andere ruimtes in het huis, zeer beperkte info over de woning zelf en in welke staat het is.

# Veel no shows bij bezichtigingen

Het huidige proces van woning zoeken, resulteert in een hoog aandeel no shows bij bezichtigingen. Een derde van de potentiële huurders geeft aan niet naar de laatste bezichtiging te zijn geweest. Van de latent woningzoekenden valt dit wellicht te verwachten, aangezien zij niet direct verhuiscapabel zijn. Maar wat opvalt, is dat ook 34% van de direct verhuiscapabelen (woningzoekenden die aangeven zo snel mogelijk te willen verhuizen) aangeeft niet naar de bezichtiging te zijn geweest. Redenen die zij geven: voldeed toch niet aan mijn wensen, maakte toch geen kans, of was verhinderd.

## Creëer meerdere bezichtigingsmomenten

Uit de opmerkingen van de woningzoekenden blijkt dat met het aanbieden van meerdere bezichtigingsmomenten de no show kan worden beperkt. Er zit vaak weinig tijd tussen de uitnodiging en de daadwerkelijke bezichtiging. Op die korte termijn is het voor potentiële huurders niet altijd mogelijk om ruimte te maken in hun agenda (bijvoorbeeld om vrij te krijgen van werk), waardoor ze de bezichtiging aan zich voorbij moeten laten gaan. Hoewel corporaties mutatieleegstand zo veel mogelijk willen voorkomen, is het wel belangrijk om woningzoekenden voldoende tijd te geven om alles rondom een bezichtiging te kunnen regelen. Dit gaat niet alleen om het "ruimte maken" in de agenda, maar ook om alle benodigde documenten in orde te kunnen maken.

## Overige tips voor de bezichtiging

- Vraag woningzoekenden die worden uitgenodigd om een bevestiging. Dan kom je als corporatie niet voor onverwachte no shows te staan en kan je eventueel andere geïnteresseerden uitnodigen. Eventueel kan je er consequenties aan verbinden als mensen niet komen opdagen.
- Nodig kleinere groepen uit en geef in de uitnodigingsbrief aan wat de kansen op de woning zijn. Op dit moment hebben woningzoekenden vaak het gevoel dat ze wel worden uitgenodigd, maar toch geen kans maken omdat ze te laag op de wachtlijst staan. Het feit dat ze er tijd voor vrij maken, en er vervolgens bij de bezichtiging achter komen dat ze eigenlijk geen kans maken, zorgt voor onnodige frustraties. Door er in de brief al over te communiceren, kan de woningzoekende zelf bepalen er wel of geen tijd in te willen steken.
- Denk na over hoe je het bezichtigingsproces zo efficiënt mogelijk kan inrichten voor zowel de woningzoekende als de corporatie. Het maken van een klantreis kan hierbij helpen.
- Geef woningzoekenden langere bedenktijd om te beslissen of ze de woning willen huren. Nu voelen ze zich te veel onder druk gezet, wat als onprettig wordt ervaren. Het is een grote beslissing, waar ze graag rustig over na willen kunnen denken.

# Heb oog voor persoonlijke situatie bij contact met woningzoekenden

Ongeveer een op de zes woningzoekenden neemt contact op met de corporatie over het zoeken naar een woning. In de meeste gevallen hebben ze vragen over een urgentieverzoek, de wachttijden of de mogelijkheden om naar een nieuwe woning te kunnen verhuizen. Het contact wordt niet altijd als prettig ervaren, met een 6,3 is het de laagste score in het proces van een woning zoeken. Reden hiervoor is dat woningzoekenden het gevoel hebben niet serieus te worden genomen en weinig hulp krijgen bij hun zoektocht. Aangezien het voor sommige woningzoekenden een nijpende situatie is, is dit erg frustrerend voor hen. Een wereld te winnen dus. Het gaat om potentiële huurders voor wie dit in veel gevallen het eerste contactmoment met de corporatie is. Het startpunt dus voor een goede en duurzame bewonersrelatie.

De resultaten geven duidelijk aan dat het voor corporaties belangrijk is om de groep woningzoekenden serieus te nemen. Niet alleen is deze groep vele malen groter dan je nieuwe huurders, ook scoor je op de dienstverlening ongeveer een punt lager dan bij de nieuwe huurders.

## Belangrijkste knelpunten:

- Woningzoekenden moeten reageren om hun kansen in te schatten
- Onduidelijkheid over wachttijden
- Onduidelijkheid over toewijzingsregels
- Onvoldoende informatie over de woningen
- Veel no shows
- Relatief laag cijfer op contact, waarbij woningzoekenden het gevoel hebben niet serieus te worden genomen.



## Uw eigen onderzoek onder woningzoekenden?

Een onderzoek onder uw woningzoekenden geeft inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in uw dienstverlening richting deze groep. De inzichten vanuit het onderzoek kunt u gebruiken voor kwaliteitsverbetering van uw woonruimteverdelingsysteem.

Het onderzoek levert u het volgende op:

- Inzicht in wat goed gaat en wat beter kan in de dienstverlening richting potentiële huurders
- Bewustwording van wat deze doelgroep, die niet in het reguliere huurdersonderzoek wordt meegenomen, van u verwacht
- Mogelijkheid om vanaf het eerste contactmoment te werken aan een duurzame huurdersrelatie

Kijk voor meer informatie over dit onderzoek op de website van KWH. Of neem contact op met Gabriëlle Lührman (adviseur KWH), via [gabrielle.luhrman@kwh.nl](mailto:gabrielle.luhrman@kwh.nl) of 06-51090175.



**Willem Buytewechstraat 45**  
**3024 BK Rotterdam**  
**T 010 221 03 60**  
**E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)**  
**W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)**